

SAK208U-SAĞLIK KURUMLARINDA KALİTE YÖNETİMİ FİNAL

PROFESÖR WE EKİBİ - DUYGİTO

- 1- Sağlık bakım hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi için yapı süreç sonuç çerçevesini geliştiren kişi kimdir ?

Cevap = Donabedian

- 2- Bilgi eksikliği odaklanma güçlüğü unutma gibi unsurlarla ortaya çıkan hatalara ne ad verilir ?

Cevap = Kasıt olmayan hatalar

- 3- Aşağıdakilerden hangisi 5s yönteminin adımlarından biri değildir ?

Cevap = Sakinleştir

- 4- 1- objektif bir kavramdır ve tüketicinin zihninde oluşur

2- hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadar karşılaşılabildiğinin bir ölçüsüdür

3- performans algıları ile beklentilerin kıyaslanmasıyla ortaya çıkar

Yukarıdakilerden hangileri hizmet kalitesinin özelliklerindendir ?

Cevap = 2 ve 3

- 5- Ekip üyelerinin birbirlerini tanıma anlama ve öğrenme süreçlerinin gerçekleştiği ekip oluşum ve gelişim aşamasına ne ad verilir ?

Cevap = Kuruluş aşaması

- 6- Kalite iyileştirmede temel araçlar genellikle Veri üreten ayırık süreçleri tanımlamak ve için kullanılmaktadır .

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangisi sırasıyla doğru şekilde tamamlar ?

Cevap = Nicel ve analiz etmek

- 7- Bir işlemin tamamlanması için süreçlerin her bir adımını mantıksal ve doğru bir sırayla gösteren harita aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Akış şeması

8- ABD Tıp Enstitüsünün belirlediği sağlıkta kalite boyutlarından biri olan hasta merkezlilik ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur ?

Cevap = Hastaların yardım amacıyla verilen sağlık bakım hizmetlerinden zarar görmemesidir .

9- Aşağıdakilerden hangisi akış şemaları oluşturulurken uyulması gereken kurallardan biri değildir ?

Cevap = Tüm verilerin her zaman herkes tarafından görülmemesi sağlanır

10 – Beklentiler ve performans arasındaki uyumsuzluklar müşteriye olumsuz etkileyip huzursuz edebilir . bir ürün veya hizmetle ilişkin olarak müşteri tarafından hissedilen şey bu çelişkinin büyüklüğü ile ters orantılıdır . bu açıdan çelişkinin büyüklüğü mal ve hizmete duyulan memnuniyeti azaltacaktır .

Yukarıda açıklaması verilen müşteri memnuniyeti modeli aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Olumsuzluk modeli

11 – Hasta güvenliği kavramının tanımı aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Sağlık hizmeti sunumu sırasında istenmeyen sonuçların önlenmesi ve sistemin iyileştirilmesidir .

12 – 1- Değer akışının kesilmesi

2- Değerlerin tanımlanması

3- Değer akışının belirlenmesi

4- Müşterinin ürünü çekmesinin engellenmesi

Yukarıdakilerden hangileri Yalın düşüncenin temel prensipleri arasında yer alır ?

Cevap = 2 ve 3

13- Donabedian'a göre sağlıkla ulaşılabilir iyileştirmeleri azaltmaksızın hizmet maliyetini azaltma yeteneği şeklinde tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Verimlilik

14- Aşağıdakilerden hangisi kalite iyileştirme çalışmalarında kullanılan modellerden biridir ?

Cevap = Yalın düşünce

15 – Kalite belgelendirmenin araçlarından biri olan sertifikasyon ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır ?

Cevap = Minimum standartlara uygunluk araştırılır

16- Kalite geliştirme sürecinde akış şeması oluşturulurken uygulanması gereken ilk adım aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Uygun bireylerin yer aldığı bir ekip oluşturmak

17- Elde edilen gruplanmış frekans dağılımındaki verilerin nasıl dağıldığını ve ortalamasının konumunu belirlemek süreci verilen spesifikasyonlarla karşılaştırmak amacıyla kullanılan gruplanmış frekans grafiğine ne ad verilir ?

Cevap = Histogram

18- Aşağıdakilerden hangisi ISO 9000 in sağladığı dışa dönük yararlarından biridir ?

Cevap = Müşteri artışı

19- Yetkili bir kurum tarafından devlet kuruluşu kişi veya kuruluşların önceden belirlenmiş şartlara uygunluğunun değerlendirilip onaylanma sürecine ne ad verilir ?

Cevap = Sertifikasyon

20- Aşağıdakilerden hangisi firmaların kalite sistemlerini değerlendirmek için referans alınan temel niteliklerdendir ?

Cevap = Müşteri odaklı kalite

21- Aşağıdakilerden hangisi uluslararası hasta güvenliği hedeflerinden biri değildir ?

Cevap = Düşük riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi

22- Aşağıdakilerden hangisi bir konuyu yada bir problemi çözmek için birbirini takip eden tüm aşamaları ve bu aşamalarda etkisi olduğu düşünülen tüm nedenleri dikkate alarak konunun veya problemin araştırılmasını sağlayan bir yönetim aracıdır ?

Cevap = Ağaç diyagramı

23- Ekibi kuran ve projenin amacını iyileştirilecek sistem yada sürecin tanımını projenin tamamlanma süresini çıktılarını ölçülerini projenin kapsamını ekip üyelerini vb. yazılı olarak bildiren çapraz fonksiyonlu ekip üyesi aşağıdakilerden hangisidir ?

cevap = Destekleyici

24- Hekimin tedavi sırasında standart tedaviyi yapmaması yada beceri eksikliği hastaya tedavi vermemesi ve ihmali ile oluşan zarar aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Tıpta kötü uygulama

25- Müşterilerin beklentilerini karşılayan veya aşan bir mal yada hizmeti sağlama ile ilgili süreçlerin sürekli olarak iyileştirilmesi felsefesi olarak tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Sürekli kalite iyileştirme

26- Kaliteye modern yaklaşım tamamen Ve düşünmeye dayanır .

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangisi sırasıyla doğru şekilde tamamlar ?

Cevap = Bilimel ve istatistiksel

27- PATH modelini oluşturan hastanenin mevcut kaynakları göz önüne tutularak en fazla çıktıları vermesi için girdileri optimal kullanması olarak tanımlanan boyut aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Verimlilik

28-Altı sigma yaklaşımında görevlilerin çalışma görev ve sorumlulukları aldıkları kuşak rengine göre sıralanmış ve tanımlanmıştır .

Buna göre her konuda en üst düzey teknik bilgiye sahip uzmandır tanımı olan kuşak aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap= Usta kara kuşak

29- Kötü işler kötü kişiler tarafından yapılır düşüncesinin hakim olduğu hasta güvenliği yaklaşımı aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Kişiy odaklı yaklaşım

30- Planlanan eylemin istenen şekilde sonuçlanmasında başarısızlık olarak tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir ?

Cevap = Uygulama hatası

31- Sağlık hizmetinin kalitesinin teknik kalite ve tedavi sanatı tarafından belirlendiği kalitenin teknik ve sanatsal boyutlarının bir arada ele alınması gerektiğini bildiren yaklaşımın sahibi kimdir ?

Cevap = Omachonu

32- Aşağıdakilerden hangisi hasta bakım türlerinden biri değildir ?

Cevap = Kantitatif

33- Deminge göre aşağıdakilerden hangisi bir organizasyonda kalite kültürünün yaratılması için gereken unsurlardan biri değildir ?

Cevap = Tedarikçilerin sadece fiyat ve maliyete dayalı olarak seçilmesi

34- Tatmin edilen hastaların tedavi sürecinde daha olumlu davranışlar sergilemeleri ve hekim ve diğer sağlık personelinin önerilerine titizlikle uymaları aşağıdakilerden hangisi kapsamında sağlanabilir ?

Cevap = Klinik etkililik

35- Ruhsatlandırma işlemi ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

Cevap = Alınmasında zorunluluk yoktur.

36- Aşağıdakilerden hangisi dengeli puan cetveli ölçülerinden biri değildir?

Cevap = Sebep-sonuç ölçüleri.

37- Aşağıdakilerden hangisi dökümantasyon işlemlerinden kaynaklanan hatalardan biridir?

Cevap = Laboratuvar örneklerinin karışması.

38- Bir işletmede Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili politikaları belirlemekten ve bu politikaların uygulanmasına rehberlik etmekten sorumlu olacak bir ekip kurulması ön görülmektedir. Yukarıdaki bilgiye göre, bu görev için en uygun ekip türü aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap = Yönlendirici komiteler.

38- Yalın düşünce uygulamalarından bir diğeri de Japonca 'poka-yoke' olarak ifade edilen ---- yöntemdir. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamalar?

Cevap = hatasızlaştırma.

39- Aşağıdakilerden hangisi ağaç diyagramı oluşturma aşamalarından biri değildir?

Cevap = Yukarıdan aşağıya doğru akış olacak şekilde ilk kutu içerisine sağlık personelinin motivasyon kategorilerinin yerleştirilerek dallandırılması

40- Aşağıdakilerden hangisi, kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının planlanan düzenlemelere uyup uymadığının, bu düzenlemelerin amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının, bu düzenlemelerin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının, sistematik, tarafsız, dökümanlara ve beyanlara dayanılarak incelenmesidir?

Cevap= denetleme

41- Altı Düşünme Şapkası tekniği uygulanırken “saflık, temizlik ve masumiyeti çağrıştıran; mevcut veya eksik bilgiye dikkat çekmek için kullanılan” şapka aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap= Beyaz

42- Genellikle fiziksel bir sinyal, bazen bir kart veya plastik bir kutu olarak; daha fazlasının sipariş verilmesinin zamanının geldiğini, kimden ve ne miktarda sipariş verileceğini belirten yöntem aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap= Kanban

43- Aşağıdakilerden hangisi tanısal süreçte ortaya çıkan hatalardan biri değildir?

Cevap= Zamanında tanılama

44- Toplam dört adımdan oluşan "Juran Enstitüsü Kalite İyileştirme Modeli" nin üçüncü adımı aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap= İyileştirme yolculuğu

45- Aşağıdakilerden hangisi sürekli kalite iyileştirme programlarının başarısızlık nedenlerinden biri değildir?

Cevap= Ekiplere çok fazla odaklanma

46- Aşağıdakilerden hangisi koruyucu işlemi yapmamaya bağlı hatalar biridir?

Cevap= Profilaktik tedaviyi uygulamada başarısızlık

47- Aşağıdakilerden hangisi tedavi sürecinde ortaya çıkan hatalardan biridir?

Cevap= İlaç uygulamada doz veya yöntem hatası yapma

48- Aşağıdakilerden hangisi Türk Akreditasyon Kurumu'nun (TÜRKAK) görevlerinden biridir?

Cevap= Akreditasyonla ilgili kriter ve önlemlerin belirlenmesi, bunların uygulanması ve gerektiğinde değiştirilmesi

49- Hastaya heparin yerine lidokain damla kullanılması örnektir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

Cevap= Uygunsuz ilaç seçimine

50- “Jiro Kawakita adlı bir Japon antropolog tarafından 1960'larda geliştirilmiş, çok sayıdaki mümkün olan fikirlerin, görüşlerin, kavramların ve süreç değişkenlerinin uygun gruplar içerisinde sınıflandırılması işleminin bir grup tarafından yapılarak grupça karar verilmesi yaklaşımı” olarak tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap= Yakınlık diyagramı

51- Aşağıdakilerden hangisi biçimleme (norming) aşamasındaki ekibin özelliklerinden biri değildir?

Cevap= Üyelerin birbirine ve lidere karşı tepkili olması

52- Aşağıdaki Türkiye'deki sağlık kurumlarında hasta ve çalışan güvenliği konusunda ortak olan uygulamalardan hangisi laboratuvar güvenliği ile ilgilidir?

C
e
v
a
p
=

H
a
s
t